

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه های عمومی وابسته به شهرداری تهران

نام نشریه:	فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی www.isc.gov.ir (این نشریه در (نمابه می شود)
شماره نشریه:	شماره اول، جلد 15 _ 57
پدیدآور:	احمد غیاثوند، پریسا دهکریان
مترجم:	

[2] احمد غیاثوند
[3] پریسا دهکریان

چکیده

مطالعه حاضر، با هدف بررسی و سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های زیر پوشش سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران انجام گردید. برای سنجش این کیفیت، از مدل لایبکوال استفاده شده است. این مدل دارای سه بُعد تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان است که در سه سطح حداقل مورد انتظار، حداکثر مورد انتظار و سطح خدمت دریافتی، مورد مطالعه قرار گرفته است تا بتوان دو نوع شکاف موسوم به «شکاف کفایت» و «شکاف برتری» را استنتاج نمود.

این پژوهش به روش پیمایش انجام شده و جامعه آماری آن را تمامی مراجعان کتابخانه‌های عمومی در سال 1388 تشکیل می‌دهند که در نهایت طبق فرمول کوکران، حدود 1026 نفر به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد و شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبی است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بوده و اعتبار صوری و تجربی متغیرها پس از تعریف‌های نظری و عملیاتی بررسی گردید و روایی مفاهیم از طریق آزمون آلفای کرونباخ مورد سنجش قرار گرفت.

یافته‌های حاصل نشان می‌دهد مراجعان از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی رضایت چندانی ندارند. دیگر یافته‌ها نیز نشان می‌دهد میانگین کل حداکثر خدمات مورد انتظار در بین مراجعان برابر با 7/08 و نیز سطح خدمت دریافتی برابر با 5/34 است. از این رو، شکاف برتری خدمات مختلف منفی است. پس می‌توان نتیجه گرفت مراجعان نسبت به وضعیت کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی رضایت ندارند. همچنین، میانگین حداقل خدمت مورد انتظار برابر با 5/33 و نیز میانگین سطح خدمت دریافتی برابر با 5/34 بوده و میانگین شکاف کفایت خدمات برابر با 0/008- است. بدین معناست که کتابخانه‌های عمومی شهرداری تهران حداقل انتظاراتی کاربران را برآورده نمی‌سازد.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه عمومی، کیفیت سنجش کتابخانه، مدل لایبکوال، شکاف برتری، شکاف کفایت، شهرداری تهران.

1. بیان موضوع

با نگاهی گذرا به تاریخ و میراث فرهنگی جوامع، مشخص می‌شود کتابخانه‌ها جزء ارکان جدایی‌ناپذیر آنها بوده و برای برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی و دانش افراد به وجود آمده‌اند. در واقع، منزلت و اهمیت علم در دنیای مدرن و شناخت جایگاه کتابخانه باعث شده همواره کتابخانه‌ها از مهم‌ترین مراکز جذب افراد به شمار آیند. بنابراین، کتابخانه‌های امروزی صرفاً محل انباشت کتابها و اسناد گذشته نیست، بلکه پایگاهی است برای گردآمدن و جذب افراد تحصیل کرده، تا بتوانند از

امکانات و تجهیزات موجود استفاده مطلوب ببرند.

«با عنایت به اهمیت چشمگیر مطالعه در گسترش دانش و نوآوری، متأسفانه به دلایل مختلف در جامعه ما سرانه میزان مطالعه پایین گزارش شده است و هنوز مطالعه به عنوان يك نیاز دایمی برای همه شهروندان مطرح نیست. به عبارتی، با وجود تلاشهای گوناگون و اختصاص بودجه‌های مختلف برای توسعه کتابخوانی، هنوز آن‌طور که باید و شاید فرهنگ کتابخوانی در جامعه نهادینه نشده است و شهروندان تهرانی از کتابخانه‌های عمومی شهر تهران چندان بهره‌مند نیستند.» (به نقل از اداره کل فرهنگی شهرداری تهران، 1387). این از آن‌روست که با توجه به گسترش کمی و کیفی مؤسسات آموزش عالی و نیز افزایش چشمگیر شمار جمعیت تحصیل‌کرده - بویژه نسبت بسیار دانش‌آموز و دانشجو در شهر تهران - باید شاهد گرایش بیشتر شهروندان به کتابخانه‌های عمومی بود.

در این میان، شهرداری به عنوان متولی سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی بخش عمده‌ای از کتابخانه‌های شهر تهران، در حال حاضر 120 کتابخانه عمومی با 52510 متر مربع فضای مطالعه، 1589684 جلد کتاب، 236829 نفر عضو فعال و 392 نفر کتابدار را تحت مدیریت خود دارد که این کتابخانه‌ها با بیش از چهار میلیون مراجعه در سال، در زمره پرمراجعه‌ترین مراکز فرهنگی شهر به شمار می‌آیند (کتاب و کتابخوانی در شهرداری تهران، 1388).

این تعداد کتابخانه در سطح شهر تهران و داشتن منابع، فضا و امکانات مختلف کتابخانه‌ای از این ظرفیت برخوردار است که با افزایش کارایی و ارتقای عملکرد خود، شرایط تحقق و نهادینه کردن گسترش و ترویج فرهنگ کتابخوانی را در جامعه میسر گرداند. «اگر چه سطح رضایتمندی اعضای کتابخانه‌های شهرداری نسبت به سایر کتابخانه‌های شهر بالاتر است، فاصله خدمات ارائه شده تا سطح مطلوب، قابل توجه است. منطقی‌ترین راه برای رسیدن به سطح مطلوب، حرکت در مسیر استانداردسازی کتابخانه‌ها به لحاظ کمی و کیفی است» (همان). این امر در کنار پراکندگی کتابخانه‌ها در سطح مناطق مختلف شهرداری و نیز به دلیل زیر پوشش داشتن افراد و اقشار مختلف (دانش آموزان، دانشجویان و ...) برای برآورده ساختن نیازها و خواسته‌های گوناگون، پذیرای مراجعان متفاوتی در سطوح تحصیلی و شغلی می‌باشند. از این رو، پی بردن به وضعیت کیفیت خدمات در کتابخانه‌های عمومی شهرداری و نیز دستیابی به مسائل و مشکلات پیش روی، موجبات گرایش به مطالعه و تحقیق و بالابردن سطح فرهنگی- اجتماعی شهروندان را فراهم می‌سازد. همچنین، با پی بردن به کاستیها و نیازهای لازم، مسئولان و مدیران فرهنگی و مسئول در امور کتابخانه‌های عمومی زیر پوشش شهرداری تهران به تأمین کمبودها و نیازهای کتابخانه‌ها و خواسته‌های مراجعان خواهند پرداخت. این کار از طریق ارزیابی نحوه ارائه خدمات توسط کتابخانه‌های عمومی صورت می‌گیرد. چنین کاری هم برای مدیران کتابخانه‌ها و هم برای استفاده‌کنندگان از خدمات، از حیث برنامه‌ریزی برای آینده حایز اهمیت است؛ زیرا کتابخانه‌های عمومی باید به شیوه‌ای مستدل و منطقی نشان‌دهنده خدمات ارائه شده از سوی آنها باشند و نیاز مراجعه‌کنندگان را به گونه‌ای مؤثر برطرف سازند. این کار نقاط ضعف و قوت آنها را آشکار می‌سازد.

بنابراین، سنجش و ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها علاوه بر روشن ساختن

معیار و اثربخشی آنها، موجب دستیابی به وضعیتی مطلوب و همخوان با نیازها و علایق استفاده‌کنندگان می‌گردد که به تعبیری نشان‌دهنده میزان کارایی این مراکز است.

در این راستا، مطالعه حاضر به سنجش کیفیت کتابخانه‌های عمومی زیر پوشش سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران [4] می‌پردازد. بر این اساس، سؤالهای اساسی پژوهش، ارزیابی وضعیت کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی زیر پوشش شهرداری از منظر مراجعان است.

2. وضعیت کتابخانه‌های عمومی شهرداری تهران

تأسیس کتابخانه عمومی به شیوه جدید و با عنوان عمومی، قدمت چندانی در تهران ندارد. نخستین بار در سال 1305 هـ. ش. کتابخانه‌ای به نام «کتابخانه بلدی تهران» در یکی از اتاقهای ساختمان توپخانه که به بلدی اختصاص یافته بود، تأسیس گردید و از مؤلفان و ناشران خواسته شد به این کتابخانه، کتاب اهدا نمایند. سپس به فاصله‌ای نسبتاً طولانی در سال 1340 کتابخانه عمومی «پارک شهر» زیر پوشش سازمان کتابخانه‌های عمومی شهر تهران آغاز به کار نمود. در فاصله سالهای 1343 و 1344 حدود 9 واحد کتابخانه دیگر از سوی این سازمان که وابسته به شهرداری تهران بود، افتتاح و مورد بهره‌برداری قرار گرفت. در سال 1344 به موجب قانون تأسیس کتابخانه‌های عمومی که به تصویب مجلس وقت رسیده بود، شهرداریها مکلف گردیدند سالانه 1/5% از درآمد خود را به تأسیس و اداره کتابخانه‌های عمومی و خرید کتاب اختصاص دهند. تا سال 1357 که انقلاب اسلامی ایران به پیروزی رسید، در تهران يك کتابخانه مرکزی با حدود 10 شعبه برای استفاده بزرگسالان دایر بود. پس از پیروزی انقلاب اسلامی، با هدف توسعه دانش و بسط مراکز آموزشی و فرهنگی در سراسر کشور، بویژه با پایان یافتن جنگ تحمیلی، ایجاد مراکز فرهنگی و هنری و نیز توجه به کتابخانه‌های عمومی در تهران وارد مرحله نوینی شد به گونه‌ای که طبق برآوردهای به عمل آمده تا سال 1375 تهران به 100 واحد کتابخانه عمومی در درجات مختلف نیاز داشته است. با تصویب طرح توسعه کتابخانه‌های تهران، شهرداری تهران تقبل نمود احداث این مراکز را در مدت 5 سال برعهده گیرد. روند تأسیس کتابخانه‌های عمومی در سالهای 75-1370 موجب شد طی این مدت تنها حدود 40 واحد کتابخانه عمومی احداث و به مجموعه قبلی افزوده شود (گزارشی از وضعیت کتابخانه‌های تابعه سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران، مجله پیام کتابخانه، 1378).

با توجه به تأسیس کتابخانه‌های عمومی از سالهای 1374 به بعد، می‌توان اذعان داشت قبل از این سال، 10 واحد کتابخانه‌ای زیر پوشش شهرداری فعال بوده‌اند، و در سال 1374 حدود 14 واحد به شدت، فعالیت خود را شروع کرده‌اند. در

سالهاي 1375، 5 كتابخانه و سال 1376 حدود 6 كتابخانه، سالهاي 78 تا 1380 حدود 5 واحد، سال 1381 تعداد 11 واحد و سالهاي 1383 و 1382 در مجموع 11 كتابخانه عمومي زير پوشش شهرداري تهران تأسيس و در زمينه مسائل فرهنگي و اجتماعي، به شهروندان شهرداري تهران خدمت رساني نموده اند (غياثوند، 1383). البته طبق آخرين اطلاعات حاصل (ارديبهشت 1388) از اداره امور كتاب و كتابخانه هاي سازمان فرهنگي هنري شهرداري تهران، تعداد كتابخانه هاي عمومي زير پوشش سازمان فرهنگي هنري شهرداري تهران 74 واحد است (جزوه مشخصات كتابخانه هاي عمومي تحت پوشش شهرداري، 1387).

3. سنجش كيفيت خدمات كتابخانه ها

سنجش كيفيت خدمات، پيش زمينه ضروري برنامه ريزي در جهت بهبود كيفي خدمات سازمانهاست. مدل «سروكوال» يا مدل «تحليل شكاف»، يكي از مدلهاي مورد استفاده جهت سنجش كيفيت خدمات ارائه شده سازمانهاي خدماتي است. اين مدل را «پاراسورامان» [5] و «زيت هامل» [6] ارائه كردند. مدل «تحليل شكاف» كه ابتدا به منظور استفاده در صنايع كوچك مطرح شده بود، به زودي در حوزه هاي صنعتي و خدماتي مختلف، کاربرد گسترده اي يافت. براساس اين مدل، ابزار «سروكوال» توسط پاراسورامان و همكارانش براي سنجش كيفيت خدمات سازمانها مطرح گرديد (پاراسورامان، زيت هامل و بر، 1985). سپس سروكوال به عنوان ابزاري مناسب جهت سنجش كيفيت خدمات از طريق تحليل شكاف، علاوه بر سازمانهاي مختلف، در كتابخانه ها نيز چند سال استفاده شد. پژوهشهاي انجام شده نشان داد كتابخانه ها، با استفاده از اين ابزار تشخيصي، مي توانند در جهت ارائه خدمات كيفي، آنچه را موجب برآوردن انتظاراتهاي استفاده كنندگان مي شود، مورد سنجش قرار دهند (نيتكي، 1998).

تلاشهايي كه در راستاي کاربرد و بومي سازي مدل سروكوال در بخش كتابخانه و مراكز اطلاع رساني صورت گرفت، به تدوين مدل «لايب كوال» [7] منجر گرديد.

لايب كوال ابزاري است كه كتابخانه ها براي درخواست، پيگيري، درك و عمل در مورد نظرات کاربران نسبت به كيفيت خدمت از آن بهره مي گيرند. اين ابزار به كتابخانه كمك مي كند تا به ارزيابي، بهبود خدمات كتابخانه، و تغيير فرهنگ سازماني پردازد (اميدي فر، 1387: 53).

مطالعه مقدماتي در مورد اين ابزار سنجش، از سال 1999 تا 2003 به انجام رسيد. در نخستين سال طرح مطالعه مقدماتي، 10 كتابخانه و در سال 2003 بيش از 300 كتابخانه در ايالات متحده و اروپا در اين طرح شركت كردند و با استفاده از لايب كوال كيفيت خدمات خود را مورد سنجش قرار دادند. با توجه به پيمائشهاي

متعدد و وسیعی که تا سال 2003 انجام گرفت، بررسی‌ها و تحلیلهای دقیق سنجش اعتبار و پایایی در مورد این ابزار به عمل آمد.

این پروژه برای ایجاد یک معیار استاندارد شده کیفیت خدمات کتابخانه به شمار می‌رود و اخیراً در فاز آخر فرایند بهینه‌سازی، نسخه آخر لایب کوال به عنوان شیوه ارزیابی مداومی برای کتابخانه‌های مرتبط با انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، در نظر گرفته شده است [8].

در فاز صفر در سال تحصیلی 1999-2000، نمونه آزمایشی لایب کوال که وب بنیاد و مرکب از 41 ماده بود (22 ماده سروکوال و 19 ماده آزمایشی) توسط 4407 مشارکت کننده از 13 مؤسسه، زیر نظر انجمن کتابخانه‌های پژوهشی تکمیل شد.

در فاز یک در سال تحصیلی 2000-2001، بررسی لایب کوال بیشتر بر مبنای نتایج فاز صفر اصلاح شد. داده‌های این سال تحصیلی، یک فرصت منحصر به فرد برای ساختن نمره‌های استاندارد لایب کوال فراهم کرد، زیرا نمونه مشارکت کنندگان در آن بسیار بزرگ بود (20416 نفر)؛ و مشارکت‌کنندگان از دانشگاه‌های متنوعی (43 دانشگاه) بودند (کوک، هیت و تامپسون، 2002: 14). در سال 2002، بیش از 78000 نفر از 164 مؤسسه در این بررسی شرکت کردند و به علت تعداد زیاد پاسخ‌دهندگان، این امکان به وجود آمد که جدولهای نمره‌های استاندارد ایجاد شود. بررسی بهار سال 2002، توسط انجمن کتابخانه‌های پژوهشی تجزیه و تحلیل شد. در بررسی همین سال بود که چهار مؤلفه کیفیت در کتابخانه به شرح زیر تعریف شد: دسترسی به اطلاعات، کنترل شخصی، کتابخانه به عنوان مکان و احساس کاربر از خدمت.

فاز سوم لایب کوال که در بهار 2002 اجرا شد، با کمک 63258 دانشجو و عضو هیئت علمی که پاسخ دهنده به این بررسی بودند، صورت گرفت. این بررسی مرکب از چهار مؤلفه بود و هر مؤلفه مرکب از چند ماده به ترتیب زیر بود: اثر خدمت 9 ماده، کتابخانه به عنوان محل 5 ماده، کنترل شخصی 6 ماده و دسترسی به اطلاعات 5 ماده. اما در حال حاضر، این ابعاد به سه مؤلفه و مجموع 22 ماده کاهش یافته است که عبارتند از:

- کتابخانه به عنوان مکان (کارایی فضا) با 5 ماده.

- کنترل اطلاعات (دامنه اطلاعات، روزآمد بودن اطلاعات، تناسب، سهولت راهبردی، تجهیزات مدرن) با 8 ماده.

- اثر خدمت (همدلی، پاسخگویی، ضمانت، قابلیت اعتماد) با 9 ماده.

بر این اساس، در نهایت با پالایش مجدد، ابعاد چهارگانه آن شامل کیفیت خدمات در بُعد منابع اطلاعاتی مورد دسترس، ارائه خدمات از سوی کارکنان، فضا و مکان کتابخانه و امکانات دستیابی شخصی به منابع به سه بُعد «تأثیر خدمات» [9]، «کنترل اطلاعات» [10] و «فضا و زمان کتابخانه» [11] کاهش یافت (حریری، 1386: 28).

با بهره‌گیری از این مدل می‌توان به تحلیل شکاف پرداخت. به عبارتی، شناخت انتظاراتی استفاده‌کنندگان کتابخانه‌ها و بررسی و تحلیل شکاف میان انتظارات و برداشتهای آنها از خدمات دریافتی، با استفاده از این روش، متداول‌ترین شیوه‌ای است که در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ای به‌کار می‌رود. در این میان «شکاف کفایت خدمات» [12] و «شکاف برتری خدمات» [13] مورد استنتاج است که شکاف میان انتظاراتی مراجعان و برداشت آنها از برآوردن این انتظارات را سنجش می‌کند.

با توجه به تشریح مدل لایب کوال درباره سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، در این پژوهش برای ارزیابی عملکرد خدمات 74 واحد کتابخانه‌ای زیر پوشش شهرداری، از این مدل استفاده می‌شود تا از یک سو بتوان در یک سنجش سراسری در سطح شهر تهران میزان کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها را از منظر استفاده‌کنندگان مورد مطالعه قرار داد و از سوی دیگر، شکاف میان انتظارات و برداشتهای آنان را از خدمات بررسی نمود. بر این اساس، سؤال زیر برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرداری تهران، استخراج شده است:

ارزیابی مراجعان از وضعیت سطح حداقل انتظارات، سطح دریافت کاربران و سطح حداکثر انتظارات در هر یک از مؤلفه‌های لایب کوال (اثر خدمت، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان) در بین 74 واحد کتابخانه عمومی شهرداری تهران، چگونه است؟

4. فرضیه‌های مدل لایب‌کوال

فرضیه اول: شکاف کفایت خدمات (اختلاف سطح حداقل انتظارات و سطح دریافت کاربران) در بین کتابخانه‌های عمومی شهرداری، دارای تفاوت آماری معناداری است.

فرضیه دوم: شکاف برتری خدمات (اختلاف سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت کاربران) در بین کتابخانه‌های عمومی شهرداری، دارای تفاوت آماری معناداری است.

در بحث از تعریف کیفیت خدمات کتابخانه‌ها می‌توان بیان داشت که مبنای

تعریف کیفیت خدمت، انتظار و ادراک مشتری از خدمت است. خدمت مورد انتظار، همان خدمت مطلوب و ایده‌آل است که بیانگر سطحی از خدمت است که مشتری امید دریافت آن را دارد و ادراک‌های مشتری، بیانگر تفسیر مشتری از کیفیت خدماتی است که دریافت داشته است (میرغفوری، 1386: 65). به لحاظ عملیاتی، این مدل داری سه بُعد است که تعریف هر یک بدین شرح است:

1- تأثیر خدمات: منظور از این بُعد، جنبه‌های مربوط به کیفیت خدمات نیروی انسانی کتابخانه است که شامل مؤلفه‌هایی چون همدلی، پاسخگویی، ضمانت و قابلیت اعتماد می‌باشد.

2. کنترل اطلاعات: شامل امکانات و تسهیلات کتابخانه برای فراهم‌آوری و دسترس‌پذیر کردن اطلاعات است که شامل مؤلفه‌هایی چون دامنه اطلاعات، روزآمد بودن اطلاعات، تناسب، سهولت و راهبری و تجهیزات مدرن است.

3. کتابخانه به عنوان یک مکان: جنبه‌های مربوط به کیفیت فضا و مکان کتابخانه را شامل می‌شود که شامل مؤلفه کارایی فضاست (به نقل از حریری، 1387: 30 و امیدفر، 1387: 56).

در راستای این مباحث، در هر ماده لایب‌کوال، پاسخ دهنده ادراک خود را از سه سطح از خدمات کتابخانه ارائه می‌کند: 1- سطح حداقل مورد پذیرش خدمات یا حداقل انتظارات کاربری از خدمات 2- سطح حداکثر مورد انتظار یا حداکثر انتظارات کاربری از خدمات 3- سطح دریافت خدمات، به گونه‌ای که اخیراً ارائه شده.

نمره اول، رقمی است که از کسر میانگین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت کاربری به دست می‌آید که «شکاف برتری» یا «حد رضایت» نامیده می‌شود و جزء اساسی اطلاعاتی به شمار می‌رود؛ زیرا گمان می‌رود این رقم میزان رضایت را تعیین کند. وقتی میزان سطح حداکثر انتظارات از سطح دریافت کمتر باشد، انتظارات برآورده شده‌اند، اندازه شکاف مثبت است و مشتری راضی است. برعکس، اگر سطح دریافت پایین‌تر از سطح حداکثر انتظارات باشد، شکاف منفی خواهد بود و مشتری ناراضی است. نمره دوم در لایب کوال از تفاوت بین سطح حداقل انتظارات و سطح دریافت به دست می‌آید و «حد کفایت» نامیده می‌شود. این میزان نشان می‌دهد یک خدمت چقدر در بالا یا پایین کمترین سطح پذیرش قرار دارد. به طور کلی، حد کفایت خدمت، شاخصی است که به واسطه آن شاخص ما حداقل انتظارات برآورده شده کاربری را نشان می‌دهد (رازکاووسکی، بیکی و جونز، 2005: 427).

در مدل لایب کوال، تعریف تحلیل شکاف عبارت است از شیوه‌ای که اختلاف یا

شکاف میان انتظارات مشتریان يك سازمان و برداشت آنها از برآورده شدن این انتظارات را مورد سنجش قرار مي‌دهد. به لحاظ عملیاتی، تحلیل شکاف بر اساس نمره‌هایی انجام مي‌گیرد که پاسخ‌دهندگان در مقابل هر يك از 22 شاخص (طیف 1 تا 9 نمره‌ای) تعیین مي‌کنند.

5. روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش با توجه به هدفها و نیز واحدهای مورد تحلیل از روش «پیمایش» [14] استفاده شده است. با توجه به تعریفهای مختلف از روش پیمایشی، دو ویژگی اساسی آن عبارت است از: نخست، وجود ابزار استاندارد برای گردآوری داده‌ها که اصلی‌ترین آنها پرسشنامه است. دوم، استنباط نمونه‌ای تا قابلیت تعمیم‌آماری نتایج از نمونه‌ای کوچک به جامعه آماری فراهم آید (غیاثوند، 1387: 26). جامعه آماری پژوهش شامل تمامی مراجعان کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران در سال 1388 است. طبق آخرین بررسی صورت گرفته در شهر تهران، 74 واحد کتابخانه‌ای زیر پوشش سازمان فرهنگی هنری شهرداری وجود دارد. برای برآورد تعداد نمونه لازم از مراجعان کتابخانه‌های عمومی، طبق فرمول کوکران حدود 1000 نفر پیش‌بینی شده است که در نهایت با جمع‌آوری داده‌ها 1026 نفر از مراجعان مورد مطالعه قرار گرفتند. برای بررسی نظرات مراجعان کتابخانه‌های عمومی شهرداری، از شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبی استفاده گردیده است، به نحوی که بر حسب نسبت مراجعان به 74 واحد کتابخانه، تعداد هر واحد مشخص گردد و نمونه لازم مورد مطالعه قرار گرفت. اطلاعات از طریق ابزار پرسشنامه جمع‌آوری شد و مراجعان کتابخانه اقدام به تکمیل آنها نمودند.

در این پژوهش، برای سنجش وضعیت اعتبار [15] مفاهیم و متغیرها، از دو روش اعتبار صوری و تجربی استفاده گردیده است. در اعتبار صوری [16] هدف شناسایی اعتبار شاخصها از طریق مراجعه به داوران است. در این مطالعه، سعی گردید پس از تهیه پرسشنامه اولیه، به متخصصان مختلف علوم اجتماعی و علوم کتابداری داده شود تا درباره محتوای سؤالات قضاوت کنند و نقاط ضعف و قوت آنها بر طرف شود.

اعتبار تجربی [17] اعتبار يك وسیله بر اساس نتایج اندازه‌گیری ارزیابی می‌شود، که به صورت هم‌زمان یا پیش‌بین، می‌باشد. در خصوص سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها از طریق مقیاس لایب کوال، در سؤالاتی انتهایی، در يك جمع‌بندی کلی، میزان رضایت مراجعان از کیفیت خدمات پرسیده شد. انجام ضریب همبستگی پیرسون میان نظرهای مراجعان درباره کیفیت خدمات کتابخانه با مقیاس لایب کوال برابر با $r=0/61$ است که به لحاظ آماری سطح معناداری مطلوبی را نشان می‌دهد. بنابراین، به لحاظ اعتبار تجربی، این مقیاس معتبر است.

چنان که ذکر گردید، پس از حصول اطمینان از اعتبار سؤالات بر اساس روشهای متفاوت، سنجش روایی سؤالات بر اساس روش آلفای کرونباخ انجام شد. همان‌گونه که مشاهده می‌شود، نتیجه محاسبات برآورد روایی مقیاس لایب کوال حاکی از آن است که مقدار ضریب آلفا به دست آمده در سطح مطلوبی است.

جدول 1. نتایج آزمون آلفای کرونباخ در زمینه مدل لایب کوال

ضرایب آلفا	حداقل خدمت مورد انتظار	حداکثر خدمت مورد انتظار	سطح خدمت دریافتی
تأثیر خدمات	0/93	0/93	0/93
کنترل اطلاعات	0/92	0/93	0/89
کتابخانه به عنوان يك	0/90	0/88	0/88

			مکان
0/94	0/96	0/96	کل مقیاس

6. یافته‌های تحقیق

6.1. ویژگی‌های فردی مراجعان

طبق یافته‌های حاصل، از میان 1026 نفر مراجعه کننده به کتابخانه‌های عمومی 56/3% را زنان و در مقابل 43/7% را مردان تشکیل می‌دهند که در این میان 82/6% مجرد و بقیه متأهل می‌باشند. همچنین، میانگین سن مراجعان کتابخانه‌های عمومی برابر با 23/3 سال می‌باشد. سایر یافته‌ها درباره مقاطع مختلف تحصیلی مراجعان حاکی از آن است که کمتر از 1% در حد ابتدایی، 3/5% راهنمایی، 20/5% متوسطه، 22/1% دیپلم، 6/5% کاردانی، 36% کارشناسی، 7/8% تحصیلات کارشناسی ارشد و 3/3% تحصیلاتی در حد دکتری دارند.

نتایج حاصل نشان می‌دهد، بیشتر افراد نمونه دانشجوی (9/36%) و دانش‌آموز (6/28%) هستند. همچنین 7/2% آنها خانه‌دار می‌باشند. بر حسب رتبه شغلی، با توجه فهرست مشاغل موجود، پایگاه شغلی 6% از پاسخگویان بالا، 11% متوسط و کمتر از 1% پایین می‌باشد. در نهایت، از میان 74 واحد کتابخانه‌ای، 71 واحد مورد مطالعه قرار گرفت.

6.2. کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی

مدل لایب کوال درباره سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها داری سه بُعد «تأثیر خدمات»، «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان یک مکان» است که در سه سطح حداقل مورد انتظار، حداکثر مورد انتظار و سطح خدمت دریافتی، مورد مطالعه قرار گرفته است تا بتوان دو نوع شکاف موسوم به «شکاف کفایت» و «شکاف برتری» را از این مدل استنتاج نمود.

نتایج به دست آمده از جمع گویه‌های این مدل نشان می‌دهد میانگین کل حداکثر خدمات مورد انتظار در بین مراجعان برابر با 7/08 است و نیز سطح خدمت دریافتی برابر با 5/34 می‌باشد. از این رو، شکاف برتری خدمات مختلف برابر با 1/31- است که بیانگر شکاف منفی است. پس، می‌توان نتیجه گرفت مراجعان نسبت به وضعیت کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی رضایت ندارند. همچنین، میانگین حداقل خدمت مورد انتظار برابر با 5/33 و نیز میانگین سطح خدمت دریافتی برابر با 5/34 بوده و میانگین شکاف کفایت خدمات برابر با 0/008- است. بدین معناست که کتابخانه‌های عمومی شهرداری تهران، حداقل انتظاراتی کاربران را برآورده نمی‌سازند.

جدول 2. شاخصهای آماری کل کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی

حداقل انتظار	حداکثر انتظار	خدمت دریافتی	شکاف کفایت	شکاف برتری
--------------	---------------	--------------	------------	------------

-1/31	-0/008	5/34	7/08	5/33
-------	--------	------	------	------

با توجه به میانگین‌های حاصل در زمینه وضعیت کیفیت خدمات، در جدول زیر بر حسب نام کتابخانه عمومی این وضعیت تشریح گردیده است تا بتوان به‌طور دقیق کیفیت خدمات کتابخانه‌ها را ارزیابی نمود.

طبق یافته‌های حاصل، وضعیت خدمات دریافتی 10 کتابخانه مطلوب است که عبارتند از: ایروانی برابر با 7/4، رازی برابر با 7/1، عطار نیشابوری برابر با 6/9، سیدالشهداء برابر با 6/76، نجم‌آبادی برابر با 6/7، هفت چنار برابر با 6/6، ایبانه برابر با 6/6، میثاق برابر با 6/5، خواجهی کرمانی برابر با 6/5 و طرشتی برابر با 6/4.

در مقابل، 10 کتابخانه بعدی که از منظر مراجعان وضعیت خدمات دریافتی آنها چندان مطلوب نبود، عبارتند از: آفتاب و آفتابگردن با میانگین 4/6، استاد معین با میانگین 4/59، لاهیجی با میانگین 4/5، پرتو با میانگین 4/49، پندار با میانگین 4/4، علامه جعفری با میانگین 4/36، مسجدالنبی با میانگین 4/33، کوثر با میانگین 4/2، اشراق با میانگین 4/1 و اندیشه با میانگین 3/6. گفتنی است، نمره این 10 کتابخانه از نمره میانگین کل (5/34) 71 کتابخانه مورد بررسی، پایین‌تر است.

جدول 3. وضعیت کیفیت خدمات بر حسب نوع کتابخانه

کتابخانه	حداقل خدمت مورد انتظار	حداکثر خدمت مورد انتظار	سطح خدمت دریافتی	شکاف کیفیت	شکاف برتری
فرزندگان	6/0318	6/6000	6/4500	-0/4182	-0/1373
خواجهی کرمانی	6/6364	7/5871	6/4917	-0/1281	-0/7677
دارآباد	4/9476	7/6023	4/9432	-0/4793	-1/8893
طرشتی	5/9626	7/5256	6/4886	0/5341	-0/9113
ایروانی	5/7273	7/9545	7/3926	1/8727	-0/3387
مولانا	5/0974	7/3810	5/3723	0/2136	-1/4924
رازی	6/1566	7/6212	7/1240	1/0606	-0/3703
امید	6/1318	7/3223	5/6653	-0/3000	-1/2484
دختران	6/3506	6/8669	4/6364	-1/7175	-1/7489
ای نی	5/8045	7/5364	5/7934	-0/4444	-1/1700
بانو	5/0734	7/0124	5/4091	0/4811	-0/9649
جهان آرا	5/2591	6/9273	5/6318	0/3727	-0/8611
فهمیده	4/8690	6/9915	5/8210	0/7485	-1/0004
انقلاب	5/0727	8/4545	5/0273	-0/0455	-1/7226
قدریان	4/3182	5/5947	4/7727	0/3223	-0/6391
دردار	5/5727	6/9455	5/8409	0/2682	-0/8906
طالقانی	5/1629	6/6916	5/5292	0/3712	-0/9494
مهرآباد	5/7168	7/4091	4/9242	-0/9091	-2/0412
هاشم آباد	5/4818	6/3930	6/4485	0/9667	-0/0735
کلینی	5/7797	6/5839	6/0385	0/2587	-0/3970
شیخ صدوق	4/7955	6/6307	4/7386	-0/0568	-1/4343
استاد معین	5/8884	6/7980	4/5955	-1/3864	-1/5437
کوثر	6/3434	7/0136	4/2000	-2/1465	-1/6212
سیزده آبان	6/1909	6/4091	6/2545	0/0636	-0/0408

-0/3701	0/7689	6/6212	7/2045	5/8523	ایبانه
-1/3084	-0/5000	5/4697	7/2760	5/9675	گلستان
-1/3515	0/1174	4/6434	6/4870	4/5944	امام خمینی (ره)
-1/6784	-1/3883	4/6098	6/9129	5/9981	آفتاب
-1/3079	-1/1010	4/4091	6/0960	5/5101	بندار
-2/2390	-1/6500	4/4955	7/4636	6/1455	پرتو
-0/5460	-0/1818	5/1545	6/2500	5/4242	شیخ مفید
-0/1731	-1/2227	6/7682	7/0591	5/5455	سیدالشهداء
-1/5629	-0/2240	4/8727	6/8515	5/2922	قائم
-1/1870	0/0000	5/3258	6/8826	5/3258	فجر
-1/6871	-1/5409	4/6364	7/1318	6/1773	شهر
-1/3955	-1/3961	4/5000	6/2175	5/8961	لاهیجی
-1/4842	-1/2727	4/3333	6/3939	5/6061	مسجدالنبی
-1/8884	-0/7000	4/7364	6/9233	5/4972	ابن سینا
-1/2518	0/2374	5/3889	7/2273	4/9136	سلامت
-1/6125	0/2433	4/9840	7/0000	4/7406	بخارائی
-2/0262	0/0214	4/8128	7/1257	4/7914	بعث
-1/2959	0/5868	5/7810	7/7975	5/1942	تلاش
-1/7000	-0/0394	4/9545	7/2244	4/9744	حسابی
-0/8078	-0/2318	5/1326	6/3500	5/4132	بهاران
-0/7558	0/5561	6/9504	7/9056	6/3916	عطار نیشابوری
0/0652	1/1227	6/6364	6/5868	5/5136	هفت چنار
-1/1328	0/3984	5/4037	6/7677	5/2273	هدی
-0/0919	0/2980	4/6818	4/9050	4/3512	معرفت
-0/8377	0/2929	5/8687	6/9899	5/5758	حکمت و فلسفه
-2/6065	0/3052	5/3214	8/3019	5/6266	ارسیاران
-1/8609	0/4063	5/9545	8/2358	5/5483	علامه امینی
-2/6273	0/0372	5/2397	8/2769	5/2769	پایداری
-1/6620	0/8595	6/3719	8/3678	5/5124	امام علی (ع)
-0/8524	0/4056	5/3462	6/4161	4/9406	طباطبایی
-0/2635	1/5511	6/3011	6/6477	4/7500	امامزاده یحیی
-1/2129	0/6136	5/3258	6/9962	4/9835	استاد حکیمی
-1/9880	0/2614	4/8706	7/3462	4/5584	عظیمی
-2/0479	0/5620	5/2521	8/0868	4/6901	رضوانه
-2/7497	0/5455	4/9188	8/0839	4/3223	لويزان
-2/5206	-0/7091	4/1420	7/0215	4/3788	اشراق
-1/6286	0/9030	4/8352	6/7078	3/8576	حکیمیه
-0/5244	0/9850	6/5248	7/3902	5/4773	میثاق
-1/2813	1/5000	5/1721	6/7121	3/5030	شهیدی
-1/4670	0/2203	5/0629	7/0260	4/8506	امیرکبیر
-2/3955	-0/7330	3/6420	6/6894	4/6136	اندیشه
-3/1449	-1/4144	4/6203	8/1417	6/0348	خاوران
-0/8858	-1/0653	6/7017	7/9460	5/6364	نجم آبادی
-0/9120	-0/1288	5/1553	6/3371	5/2841	شیخ فضل ا... نوری
-1/9430	-1/2760	4/3604	7/0292	5/7303	علامه جعفری
-0/9409	-0/0530	5/7765	7/0606	5/8295	فردوسی
-1/3127	-0/008	5/3496	7/0809	5/3386	جمع

6.3. بعد اول: تأثیر کیفیت خدمات

چنان که ذکر گردید، این بعد از خدمت، به سنجش جنبه‌های کیفیت خدمات

نیروی انسانی کتابخانه‌ها می‌پردازد که شامل مؤلفه‌هایی چون؛ همدلی، پاسخگویی، ضمانت و قابلیت اعتماد است.

نتایج به دست آمده از جمع گویه‌های این بُعد نشان می‌دهد میانگین حداکثر خدمت مورد انتظار در این بُعد برابر با 7/38 است. و نیز سطح خدمت دریافتی برابر با 6/06 می‌باشد. از این رو، شکاف برتری خدمات برابر با 1/32- است که بیانگر شکاف منفی است. پس می‌توان نتیجه گرفت مراجعان نسبت به کیفیت خدمات نیروی انسانی مستقر در کتابخانه‌های عمومی، رضایت ندارند. البته، گرچه کتابخانه‌ها قادر به برآورده ساختن حداکثر انتظارات مراجعان نیستند، میانگین حداقل خدمت مورد انتظار برابر با 5/48 و نیز میانگین سطح خدمت دریافتی برابر با 6/06 بوده و میانگین شکاف کیفیت خدمات برابر با 0/57 است، و بدین معناست که کتابخانه حداقل انتظارات کاربران را برآورده می‌سازد. در مجموع، برای بالابردن رضایت مراجعان از این نوع خدمت، باید اقدام‌های لازم به عمل آید.

جدول 4. شاخص‌های آماری بُعد تأثیر کیفیت خدمات کتابخانه

حداقل انتظار	حداکثر انتظار	خدمت دریافتی	شکاف کیفیت	شکاف برتری
5/48	7/38	6/06	0/57	-1/32

6.4. بُعد دوم: کنترل اطلاعات خدمات

چنان‌که ذکر شد، این بُعد از خدمت جنبه‌های مختلف امکانات و تسهیلات کتابخانه را برای فراهم‌آوری و دسترس‌پذیر کردن اطلاعات در بر می‌گیرد که شامل مؤلفه‌هایی چون دامنه اطلاعات، روزآمد بودن اطلاعات، تناسب، سهولت و راهبری و تجهیزات مدرن است.

نتایج به دست آمده از جمع گویه‌های این بُعد بیانگر آن است که میانگین حداکثر خدمت مورد انتظار در این بُعد، برابر با 6/24 و نیز سطح خدمت دریافتی برابر با 4/24 است. از این رو، شکاف برتری خدمات برابر با 1/9- است که بیانگر شکاف منفی است. پس می‌توان نتیجه گرفت مراجعان نسبت به این بُعد از خدمت رضایت ندارند. همچنین، میانگین حداقل خدمت مورد انتظار برابر با 5/01 و نیز میانگین سطح خدمت دریافتی برابر با 4/34 می‌باشد. از این رو، میانگین شکاف کیفیت خدمات برابر با 0/66- می‌باشد. پس می‌توان نتیجه گرفت امکانات و تسهیلات کتابخانه‌های عمومی شهرداری، حداقل توقعات مراجعان را برآورده نمی‌سازد.

جدول 5. شاخص‌های آماری بُعد کنترل اطلاعات کتابخانه

حداقل انتظار	حداکثر انتظار	خدمت دریافتی	شکاف کیفیت	شکاف برتری
5/01	6/24	4/34	-0/66	-1/9

6.5. بُعد سوم: کتابخانه به عنوان يك مكان

چنان‌که تشریح شد، این بُعد از خدمت به جنبه‌های مربوط به کیفیت فضا و مکان کتابخانه می‌پردازد و کارایی فضا را با پنج گویه می‌سنجد.

همان‌طور که نتایج به‌دست آمده از جمع گویه‌های این بُعد نشان می‌دهد، میانگین حداکثر خدمت مورد انتظار در این بُعد برابر با 7/6 است و نیز سطح خدمت دریافتی برابر با 5/84 می‌باشد. از این رو، شکاف برتری خدمات برابر با 1/76- است که بیانگر شکاف منفی است. پس می‌توان نتیجه گرفت مراجعان نسبت به بُعد کارایی فضای کتابخانه‌های عمومی شهرداری رضایت ندارند. همچنین، میانگین حداقل خدمت مورد انتظار برابر با 5/72 و نیز میانگین سطح خدمت دریافتی برابر با 5/84 می‌باشد. از این رو، میانگین شکاف کفایت خدمات برابر با 0/12 می‌باشد، به نحوی که می‌توان گفت حداقل انتظار مراجعان را برآورده ساخته، زیرا منفی نیست؛ ولی رضایت ندارند.

جدول 6. شاخصهای آماری بُعد کتابخانه به عنوان يك مكان

شکاف برتری	شکاف کفایت	خدمت دریافتی	حداکثر انتظار	حداقل انتظار
-1/76	0/12	5/84	7/6	5/72

نتیجه‌گیری

کتابخانه‌های عمومی زیر پوشش شهرداری به عنوان سازمانی درگیر با کتاب و کتابخوانی، می‌توانند نقش مهمی در گسترش کتابخوانی داشته باشند. در بحث از وضعیت کیفیت خدمات مربوط به کتابخانه‌های عمومی می‌توان گفت، تأسیس کتابخانه‌های عمومی در طول يك دهه بر عهده شهرداری گذاشته شده است و سازمان فرهنگی هنری شهرداری سعی در ساخت و تأسیس چنین مراکزی دارد. این امر موجب گردیده فضا و میزان امکانات و خدمات هر يك به فراخور موقعیت متفاوت باشد، به گونه‌ای که فضای برخی کتابخانه‌ها از ابتدا برای کتابخانه ساخته نشده است. به عبارتی، تغییر کاربری داده شده است. بدین خاطر، بعضی از کتابخانه‌ها معیارها و استانداردهای يك کتابخانه عمومی را ندارند و از حداقل امکانات بهره‌مندند. در این خصوص، شهرداری باید برای همسازسازی امکانات و تجهیزات در بین کتابخانه‌ها، اقدامی اساسی انجام دهد و سعی در درجه‌بندی آنها نماید. این امر خود موجب رقابت در بین کتابخانه‌ها برای ارائه خدمات بیشتر به مراجعان می‌گردد. البته در این میان، برخی از داده‌های این مطالعه وضعیت کیفیت خدمات در کتابخانه‌های عمومی شهرداری را عیان ساخته است. در این زمینه، نتایج به دست آمده نشان داد میانگین سطح خدمت دریافتی در حد متوسط؛ ولی میزان حداکثر خدمات مورد انتظار در بین مراجعان بیشتر است. جالب است میانگین حداقل خدمت مورد انتظار تقریباً برابر با میانگین سطح خدمات دریافتی است. پس

می‌توان گفت مراجعان نسبت به وضعیت کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی رضایت ندارند (شکاف برتری) و حتی کتابخانه‌های عمومی حداقل انتظارهای کاربران را برآورده نمی‌سازند (شکاف کفایت). همچنین، در مجموع می‌توان گفت 18/4% مراجعان از کیفیت خدمات ناراضی، 31/7% در حد متوسط و 48/3% راضی هستند. دیگر بررسی‌ها از طریق روابط آماری نشان می‌دهد هر جا تعداد اعضای فعال زن و مرد بیشتر باشد، میزان رضایت از سطح دریافتی خدمات کمتر است. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت رضایت کمتر از کیفیت خدمات در کتابخانه‌هایی بیشتر وجود دارد که تعداد اعضای بیشتری دارند ($r=0/25$). پس با زیاد شدن مراجعان، شاهد هر چه پایین آمدن رضایت آنها می‌باشیم. بنابراین، گسترش کمی و کیفی کتابخانه‌ها پیشنهاد می‌گردد.

بررسی دیگر نشان داد در حال حاضر کتابخانه‌های عمومی طیف گسترده‌ای از افراد را زیر پوشش دارند - که در مقایسه با سالهای گذشته بسیار متفاوت است. در مجموع، ملاحظه می‌گردد وضعیت مراجعان به کتابخانه‌های عمومی نسبت به گذشته تغییر یافته است. در واقع، هر چند در گذشته بیشتر مراجعان را دانش‌آموزان و پشت کنکوری‌ها تشکیل می‌دادند، تحصیلکرده‌های دانشگاهی و نیز بانوان خانه‌دار به خاطر قرار گرفتن بیشتر این کتابخانه‌ها در فرهنگسراها، از مراجعان دیگر محسوب می‌شوند. بدین خاطر، کتابهای مورد احتیاج مراجعان بیشتر کتابهای دانشگاهی، رمان و داستان، علمی و هنری است. در واقع، بخشی از نارضایتی از وضعیت و کیفیت کتابخانه‌های عمومی، به مراجعان مختلف بر می‌گردد، زیرا توانایی تأمین توقعات اقشار گوناگون را به لحاظ سنی، جنسی و تحصیلی و ... ندارند. در این خصوص، بهتر است مسئولان کتابخانه‌ها هر چند مدت یک بار اقدام به شناسایی نیازهای مطالعاتی مراجعان کنند. از سویی، در کنار تهیه کتابهای مختلف برای مراجعان باید به این موضوع توجه داشت که هر یک از کتابهای تهیه شده تا چه حد پاسخگویی نیازها و انتظاراتی مراجعان به تناسب سن، جنس، قشر و وضعیت هر کتابخانه در منطقه و ... است. این امر از طریق تکمیل فرمهای نظرخواهی در حین ثبت نام و نیز در طول سال، می‌تواند صورت گیرد. از سویی دیگر، ذکر این نکته به لحاظ نظری مهم است که مدل لایب‌کوال به لحاظ دقت و جامعیت، معیار استاندارد برای کیفیت کتابخانه‌ها به شمار می‌رود که طبیعی است با اجرای آن در بین کتابخانه عمومی شهرداری، کیفیت پایینی را نشان دهد.

منابع

- امیدی‌فر، سیروس (1387). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از مدل لایب‌کوال، پایان‌نامه مقطع کارشناسی ارشد رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی

دانشگاه علامه طباطبایی.

- اجلائی، پرویز و احمد تابش (1378). تعریف کتابخانه و طبقه‌بندی کتابخانه‌ها در ایران، مجله پیام کتابخانه، سال نهم، شماره 34.

- غفاری، سعید (1377). بررسی وضعیت کتابخانه‌های مساجد شهر تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال.

- غیاثوند، احمد (1383). بررسی نظرات مراجعان پیرامون کتابخانه‌های عمومی، کارفرما: شهرداری تهران، تحت نظارت مرکز ملی مطالعات و سنجش افکار عمومی.

- _____ (1383). بررسی وضعیت امکانات، تجهیزات و منابع کتابخانه‌های عمومی، کارفرما: شهرداری تهران، تحت نظارت مرکز ملی مطالعات و سنجش افکار عمومی.

- _____ (1387). کاربرد آمار و برنامه SPSS در تحلیل داده‌ها، تهران، نشر لویه و متفکران.

- صبا، ایرج (1382). شیوه بهره‌گیری از کتابخانه‌ها و منابع اطلاعاتی، تهران، انتشارات سمت.

- موکهرجی.ا.ک (1368). تاریخ و فلسفه کتابداری، ترجمه: اسدا... آزاد، مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی.

- گزارشی از وضعیت کتابخانه‌های تابعه سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران (1378). مجله پیام کتابخانه سال نهم، شماره سوم، پاییز 1378.

- دوواس، دی ای (1385) پیمایش در تحقیقات اجتماعی، ترجمه: هوشنگ نائبی، تهران: نشر نی.

- میرغفوری، حبیب‌الله و فاطمه مکی‌زاده (1386) ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد LibQual (مورد: کتابخانه دانشگاه یزد)، فصلنامه مجله کتابداری و اطلاع‌رسانی، 37، شماره 1، صص 61-78.

- حریری، نجلا (1386) بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی شهر تهران، فصلنامه مجله کتابداری و اطلاع‌رسانی، شماره 2، صص 26-50.

- Abel, Thomas, William Cockerham, & Steffen Niemann (2000): A Critical Approach to Life Style and Health In Jonath Waston. & Stephen platt(eds). Researching Health promotion. London, New York. Routledge.

-Parasuraman, A. Zeithaml, V, A, Berry, L.L (1985) A Conceptual model service quality and its implication for future research, Journal of Marketing, No, 49,P: 41-50.

- Parasuraman, A, et. Al (1994) SERVQUAL, a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality, Journal of retailing, 64, p: 14-40.
- Gabbie, O and O'Neill, M, A (1996) Servqual and the northern hotel sector: A competitive analysis- part1, Managing Service Quality, Vol 6, No 6, P: 25-33.
- Cook, c. Heath, F. Thompson, B (2002) Sorce Norms for Improving Library Service Quality: A LibQual+TM study, Libraries and Academy, 2, P: 13-26.
- Roszkowski, M. J. Baky, J.S, Jones, D,B (2005) So which Score on the LibQual+K tells me if library users are satisfied? Library & Information Science Research, 24 P: 423-439.

1. این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر میزان کتابخوانی در بین شهروندان و ارائه شیوه‌های نوین از طریق افزایش کارایی کتابخانه‌های عمومی شهرداری» است که به کارفرمایی دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران در سال 1388 انجام گرفته است.

2. دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی از دانشگاه علامه طباطبایی.

3. پژوهشگر و کارشناس ارشد روانشناسی.

1. طبق آخرین اطلاعات، در شهر تهران 120 کتابخانه عمومی وابسته به شهرداری وجود دارد که شامل کتابخانه‌های زیر پوشش سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران (74 واحد) و کتابخانه‌های معاونت فرهنگی اجتماعی است (46 واحد). گفتنی است، در این پژوهش، صرفاً به بررسی کتابخانه‌های عمومی زیر پوشش سازمان فرهنگی هنری شهرداری پرداخته شده است.

[5].Parasuraman.

[6].Zrithaml.

2. تشریح نظام لایب کوال و درک نظری مقاله تامپسون، کوک هیث (Cook,Heath & Thompson) به همراه سایت اختصاص یافته به آن، در آدرس www.Libqual.org آمده است.

[9].Affect of service.

[10].Information control.

[11].Library as place.

[12].Service adrquracy gap.

[13].Service superiority gap.

[14].Survey.

[15].Validity.

[16].Face validity.

[17].Experical validity.